RESOLUCION GENERAL NUMERO QUINCE

Córdoba, veintiocho de Diciembre del año dos mil cuatro.

Y VISTA: La Resolución General ERSeP Nº 08 de fecha 27/07/04 (modificada por RG ERSeP Nº 11/04 y RG ERSeP Nº 12/04), mediante la cual se aprueba el *"Manual del Usuario de Servicios Públicos bajo control y Regulación del ERSeP"*, a tenor de la competencia establecida por el artículo 25 inciso k) y concordantes de la Ley 8835 – Carta del Ciudadano. **Y CONSIDERANDO**: **I)** Que en el ámbito del "Consejo Asesor Consultivo de las Asociaciones de Usuarios y Consumidores del ERSeP" se ha elaborado el "Proyecto de Reglamentación del Manual del Usuario" a los fines de la aplicación de las normas contenidas en el citado Manual. **II)** Que en reunión de fecha 07/12/04 el Directorio dispuso por unanimidad, girar el citado proyecto a la asesoría legal a los fines de la elaboración del pertinente dictamen, en forma previa a su oportuno tratamiento. **III)** Que en relación a lo anterior, se comparte el criterio sentado por la referida asesoría legal en orden a que *"(…) Las normas del Manual del Usuario constituyen una información ordenada y sintética relativa a los derechos y obligaciones de los usuarios, de acuerdo con las Constituciones y leyes Nacionales y Provinciales, con la inclusión de algunas reglas complementarias de carácter operativo dictadas por el ERSeP en uso de sus atribuciones (…)"*. Y que *"(…) Las críticas dirigidas al Manual que sirvieron de sustento a recursos administrativos articulados por algunos prestadores, fueron detenidamente evaluadas en los dictámenes jurídicos que fundaron las resoluciones desestimatorias del ERSeP, por lo que las Normas de Aplicación proyectadas deben entenderse no como reglas correctivas sino como criterios de flexibilización de las previstas en el Manual, o sea, como una transición gradual hacia una protección de los derechos de los usuarios acorde con las exigencias constitucionales (…)"*. **IV)** Que conforme al artículo primero de la Resolución General ERSeP Nº 1 de fecha 08/05/2001 (modificada por RG ERSeP Nº 06/04), el Directorio del ERSeP *"(…) dictará Resoluciones Generales en los casos de disposiciones de alcance general y de aplicación interna y externa, operativas, reglamentarias o interpretativas de la ley de su creación o de los marcos regulatorios de los servicios públicos y concesiones de obra pública bajo su control, como también cuando se tratara de pautas de aplicación general atinentes a su funcionamiento y organización*…".-

Por todo ello, en uso de sus atribuciones legales conferidas por los artículos 21 y siguientes de la Ley 8835 - Carta del Ciudadano, **el Directorio del Ente Regulador de los Servicios Públicos (ERSeP),**

R E S U E L V E:

Artículo 1º: Aprobar las *"Normas de Aplicación del Manual del Usuario de Servicios Públicos bajo Regulación y Control del ERSeP"* las que, como Anexo Único (fs. 6), se incorporan a la presente Resolución.-

Artículo 2º: Protocolícese, publíquese en el Boletín Oficial de la Provincia, difúndase el contenido de la presente y su Anexo, comuníquesela a las instituciones y organismos públicos y privados vinculados a la actividad del ERSeP. Dénse copias y archívese.-

Dr. Eduardo Pigni
Vicepresidente

Ing. Carmen Rodríguez
Presidente

Sr. Walter Scavino
Director

Ing. Felipe Rodríguez
Director

Publicada en el Boletín Oficial de la Provincia el **9-02-05**

"NORMAS DE APLICACIÓN DEL MANUAL DEL USUARIO DE SERVICIOS PÚBLICOS BAJO REGULACIÓN Y CONTROL DEL ERSEP"

ARTÍCULO 5: SERVICIO DE AGUA POTABLE – CONCESIÓN CIUDAD DE CÓRDOBA: Se deberá entender que las disposiciones de los títulos habilitantes y del Marco Regulador aprobado por Decreto N° 529/94 mantendrán su vigencia debidamente articulados con la Ley Nacional N° 24.240 y Ley Provincial 8835.

SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA - Deberá entenderse que sin perjuicio de lo establecido en este artículo, en caso de discrepancias o dudas respecto de la interpretación de algunas de las normas del Manual, prevalecerán las establecidas en las leyes 8835, 8836 y 8837, sin perjuicio de las atribuciones de la Nación en materia de servicio eléctrico.

SERVICIO DE CONCESIONES VIALES PROVINCIALES: Se deberá entender que las disposiciones del Marco Regulatorio aprobado por Decreto N° 1590/97, del Contrato de Concesión y Anexos, de la Ley Nacional N° 24.240 y de la Ley Provincial N° 8835 prevalecerán por sobre las previsiones del Manual.

ARTÍCULO 10: Segundo Párrafo: SERVICIOS DOMICILIARIOS- Deberá entenderse que el funcionamiento del 0800 existirá cuando el número de cuentas (usuarios), supere los 10.000, o el que disponga el ERSeP. La exigencia de esta norma no se refiere a la instalación de un "call-center", si no que tiende a garantizar, en todos los casos, líneas gratuitas, con el fin de que los usuarios puedan efectuar los pertinentes reclamos sin costos para éstos.

Con respecto a la exhibición de carteles en los que se publique el cuadro tarifario y el reglamento, deberá entenderse que los prestadores deberán poner a la vista de los usuarios un cartel con un resumen claro y entendible de los cuadros tarifarios.

ARTÍCULO 12: En los supuestos en que los títulos habilitantes prevean los casos, forma y/o plazos en que deban hacerse las comunicaciones a los usuarios respecto fallas, interrupciones y/o alteraciones en la prestación del servicio, se aplicará lo dispuesto en tales previsiones.

En cuanto a las comunicaciones del prestador al ERSeP regirá lo dispuesto en el Manual de Usuarios cuando las fallas, interrupciones y/o alteraciones superen las tres (3) horas de duración, a excepción de los prestadores del servicio de transporte interurbano de pasajeros cuyo plazo será el de 60 minutos.

ARTÍCULO 13: Las empresas prestadoras pondrán a disposición del ERSeP, los Libros de Quejas existentes con el fin de que personal autorizado por este último proceda a foliarlos, certificarlos y aprobarlos. El Ente Regulador determinará y comunicará oportunamente a cada prestador el procedimiento a seguir.

ARTÍCULO 14: Deberá entenderse que las decisiones que tome el Ente Regulador en ejercicio de su competencia serán susceptibles de impugnación en los términos de los Arts. 32 y 33 de la Ley 8835.

ARTÍCULO 16: Debe entenderse que las obligaciones establecidas en este artículo regirán, sin perjuicio de las establecidas en los títulos habilitantes de cada uno de los servicios.

ARTÍCULO 17: Inciso a): Se deberá entender que la prohibición para otros fines o por otro prestador será de aplicación, siempre que los títulos habilitantes no dispongan lo contrario.

Inciso c): Deberá entenderse que la previa notificación fehaciente al ERSeP será sólo aplicable al segundo párrafo, siempre que los cortes para la realización de tareas de mantenimiento superen las 24 horas. La autorización del ERSeP, a que se refiere a la última parte del inciso, será necesaria cuando los cortes del servicio y las tareas de mantenimiento superen las 48 hs.

Inciso c): SERVICIO DE AGUA POTABLE – CONCESIÓN CIUDAD DE CORDOBA – PRESTADORES COOPERATIVOS - Se deberá entender que el Prestador puede disponer el corte del servicio, sin la previa notificación fehaciente al ERSeP en todas las situaciones en que se lo autorice el título habilitante, el Marco Regulador (Decreto N° 529/04) y la Resolución General ERSeP N° 07/03.

Asimismo, deberá entenderse que la presentación al ERSeP del Plan de Obras de Mantenimiento, los tiempos de su ejecución y la autorización del mismo para la realización de los trabajos no será necesaria, cuando no haya sido prevista en el título habilitante o en el Marco Regulador (Decreto N° 529/94).

ARTÍCULO 21: Se deberá entender que la obligación de suministrar información deberá ser realizada conforme al título habilitante y a las disposiciones del ERSeP.

SERVICIO DE AGUA POTABLE – CONCESIÓN CIUDAD DE CÓRDOBA: La obligación de suministrar información no obsta al derecho del prestador amparado en el Art. 18 de la Constitución Nacional. Se deberá entender que el usuario podrá acceder a la información del prestador siempre y cuando esta no preconstituya prueba que pueda ser usada en juicio por aquél, en contra de la empresa, quedando a criterio del ERSeP la solución de los conflictos que puedan presentarse, sobre el alcance de la obligación de informar.

ARTÍCULO 23: Se entenderá que la obligación del Prestador de establecer tarifas sociales para indigentes o carenciados, deberá estar previamente acordada con el concedente.

ARTICULO 26: Ultimo Párrafo: SERVICIO DE AGUA POTABLE – PRESTADORES COOPERATIVOS: La solicitud de nuevas demandas en los casos de Cooperativas que presten el servicio de agua potable, en terrenos de topografía irregular, se resolverá por acuerdo entre el titular del servicio y el prestador, previo estudio de factibilidad técnica y económica realizado por el prestador.

ARTÍCULO 27: Deberá entenderse que los prestadores están obligados a responder por escrito en el plazo señalado en el artículo, las quejas que se formularen de ese modo.

SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA - EPEC: Deberán responderse por escrito aquellos reclamos que se hubieren realizado de esta manera, según el procedimiento que la empresa y las normas establecidas por el ERSeP, prevean para estos trámites.

Segundo Párrafo: Se aplicará el artículo 10 de la reglamentación.-

Respecto a lo establecido sobre los Libros de Quejas deberá aplicarse lo prescripto en el artículo 13 de la presente reglamentación.-

SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA – PRESTADORES COOPERATIVOS: Segundo Párrafo: Se aplicará el artículo 10 de la presente reglamentación. Respecto a lo establecido sobre los Libros de Quejas deberá aplicarse lo prescripto en el artículo 13 de la presente reglamentación.

ARTÍCULO 34: SERVICIO DE AGUA POTABLE – CONCESIÓN CIUDAD DE CÓRDOBA: Se deberá entender que los casos que el ERSeP podrá sustanciar y resolver son los previstos en el Art. 32 de la Ley 8835.

ARTICULO 36: SERVICIO DE AGUA POTABLE – CONCESIÓN CIUDAD DE CÓRDOBA: Al respecto se aplica la definición de Usuarios del Marco Regulador (Decreto N° 529/94) encontrándose obligados al pago del servicio de agua potable el propietario, los copropietarios, el consorcio de copropietarios en los términos de la ley 13.512, tenedores y/u ocupantes a cualquier título de los inmuebles ubicados en las áreas servidas, quienes responderán en forma solidaria e indistinta frente al concesionario, sin perjuicio de las acciones y derechos que puedan ejercer entre ellos, al requerimiento de los notarios, escribanos, jueces y cualquier otra autoridad que otorgue o autorice transmisiones de dominio, en las áreas servidas, el prestador deberá informar sobre la deuda existente en un plazo máximo de (5) cinco días.

ARTICULO 37: Se entenderá que los servicios para la ejecución de obras o para usos de carácter no permanente, se podrán dar al propietario, consorcio de copropietarios en los términos de la ley 13.512, tenedores y/u ocupantes de los inmuebles ubicados en las áreas servidas.

ARTÍCULO 38: SERVICIO DE AGUA POTABLE – CONCESIÓN CIUDAD DE CÓRDOBA: No resulta aplicable al caso del servicio público de agua potable.

SERVICIO DE AGUA POTABLE – PRESTADORES COOPERATIVOS: Deberá interpretarse en el mismo sentido que el párrafo anterior.

ARTÍCULO 39: SERVICIO DE AGUA POTABLE – CONCESIÓN CIUDAD DE CÓRDOBA: No resulta aplicable al caso del servicio público de agua potable.

SERVICIO DE AGUA POTABLE – PRESTADORES COOPERATIVOS: Deberá interpretarse en el mismo sentido que el párrafo anterior.

ARTÍCULO 40: SERVICIO DE AGUA POTABLE – CONCESIÓN CIUDAD DE CÓRDOBA: Se deberá entender que el reconocimiento y autorización del ERSeP de los instrumentos y de las unidades de medición se refiere a sus funciones

de control posterior, pero no obsta a la elección del Prestador de los instrumentos y unidades que considere más adecuados, siempre que estos cumplan con las exigencias de los títulos habilitantes.

ARTICULO 41: SERVICIO DE AGUA POTABLE – CONCESIÓN CIUDAD DE CÓRDOBA: Se deberá entender que los reintegros por servicios no prestados, de corresponder, se ajustarán a las previsiones de los títulos habilitantes y en particular se aplicará en los casos de cortes de servicio que se prolonguen por más de 24 horas, atento a la previsión del artículo 21, inciso o), Marco Regulador, (Decreto N° 529/94).

ARTÍCULO 42: Se deberá entender que la previsión del último párrafo en cuanto a la reincidencia del error en una próxima facturación no importa una indemnización adicional del 25% en un mismo caso, sino que autoriza al usuario a reclamar otra indemnización si el prestador realiza una nueva facturación errónea.

ARTICULO 43: Esta previsión no se aplicará en los casos en que el prestador fije varios ciclos de vencimientos a lo largo del mes, y otorgue a los usuarios la posibilidad de solicitar el cambio del ciclo que le fijó el prestador, justificando las razones de su pedido.

SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA – EPEC: Se aplicará lo establecido en la Carta Orgánica de Epec, Ley 9087.

ARTICULO 45: Inciso e): SERVICIO DE AGUA POTABLE – CONCESIÓN CIUDAD DE CÓRDOBA: Los casos de excepción en que el ERSeP puede autorizar la cesión total o parcial del servicio, a usuarios distintos del que se trate, deberán justificarse en circunstancias de emergencia pública (terremotos, inundaciones u otras calamidades) en los que se encuentre en riesgo la salud pública y siempre que se demuestre que no existen otras alternativas técnicas para resolver la emergencia. Una vez cesada la emergencia, el ERSeP dispondrá la restitución de las cosas a su estado anterior. En estos casos el Prestador tendrá derecho a ser compensado por las eventuales pérdidas que las excepciones les hayan ocasionado.

***ARTICULO 46*:** Inciso a): SERVICIO DE AGUA POTABLE – CONCESIÓN CIUDAD DE CÓRDOBA: Se deberá entender que la previsión de la presencia del usuario, de escribano público, y de un funcionario del ERSeP será de aplicación, siempre que la administración y/o disposición de los bienes, infraestructura e instalaciones realizadas u operadas por los prestadores, no haya sido confiada al prestador en virtud del título habilitante.

Los usuarios que sean propietarios de terrenos baldíos, deberán fijar otro domicilio a solicitud de la empresa, con el fin de que puedan ser notificados y recibir las facturas del servicio.

Inciso c): Se deberá entender que el mínimo de dotación aquí fijado será de aplicación salvo que el título habilitante del prestador prevea una solución distinta, en cuyo caso la regla será la aplicación de la solución del título habilitante y el mínimo previsto en este inciso se aplicará solamente en situaciones particulares que

a juicio del ERSeP y previa audiencia del prestador ameriten una dotación mínima distinta.

Inciso d): SERVICIO DE AGUA POTABLE – CONCESIÓN CIUDAD DE CÓRDOBA: Se entiende que este derecho de los prestadores se extiende con relación a todos los beneficiados con la obtención del servicio irregular.

SERVICIO DE AGUA POTABLE – PRESTADORES COOPERATIVOS: Deberá entenderse que el Art. 46 Inc. a) será aplicable en los casos que: -existiera clandestinidad en la conexión. En las localidades del interior, donde existiera la figura del juez de paz este podrá suplir al escribano público.

Los usuarios que sean propietarios de terrenos baldíos, deberán fijar otro domicilio a solicitud de la empresa, con el fin de que puedan ser notificados y recibir las facturas del servicio.

SERVICIO DE ENERGÍA ELECTRICA - EPEC: Se aplicará lo dispuesto en el Reglamento de Comercialización de la Energía eléctrica.

ARTICULO 47: SERVICIO DE AGUA POTABLE – CONCESION CIUDAD DE CORDOBA. Inciso d): Ultimo párrafo: Se aplicará lo establecido en la reglamentación del artículo 43.

SERVICIO DE ENERGÍA ELECTRICA – EPEC: Se aplicará lo establecido en la reglamentación del artículo 43.

ARTÍCULO 51: SERVICIO DE CONCESIONES VIALES PROVINCIALES – Se entenderá que el usuario que por cualquier razón no pueda abonar el peaje, deberá proceder a la firma del formulario de Reconocimiento de Deuda, en los términos que establezca el Manual de Gestión de Explotación Vial o a la firma de otro documento que sea título ejecutivo, aprobado por el ERSeP.

ARTICULO 53: Inciso b) SERVICIO DE CONCESIONES VIALES PROVINCIALES: Deberá entenderse que los usuarios tendrán derecho al servicio gratuito de remolque o grúas para despeje en forma inmediata de los vehículos siniestrados de las calzadas en que se produzcan accidentes, de la manera prevista en el Art. 18.1 y 18.2 del Anexo Técnico Particular del Contrato de Concesión.

ARTÍCULO 56: Inciso a) SERVICIO DE CONCESIONES VIALES PROVINCIALES: La obligación de velar por la seguridad de los usuarios se deberá interpretar de conformidad al título habilitante y las normas del ERSeP.

Inciso c) La obligación del Concesionario ante denuncias de los usuarios sobre la presencia de animales sueltos, se limita a efectuar la inmediata denuncia a la policía y advertir con toda urgencia a los usuarios de tal situación, señalizando la zona donde se encuentre el animal de que se trata, quedando la cuestión vinculada a la eventual existencia de la responsabilidad del mismo sujeta a decisión final de la justicia.

ARTICULO 61: Inciso b) Deberá entenderse que las decisiones que tome el Ente Regulador serán susceptibles de impugnación en los términos de los artículos 32 y 33 de la Ley 8835.

Inciso e) En la sustanciación del procedimiento se deberá garantizar el derecho de defensa a las empresas prestadoras. El ERSeP podrá modificar

mediante Resolución General, el monto de las indemnizaciones que establece el inciso.

Dr. Eduardo Pigni
Vicepresidente

Ing. Carmen Rodríguez
Presidente

Sr. Walter Scavino
Director

Ing. Felipe Rodríguez
Director

Publicada en el Boletín Oficial de la Provincia el **9-02-05**